

BAB II

STUDI LITERATUR

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi tanggapan masyarakat terhadap aplikasi kesehatan mental menggunakan metode UX Journey dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara [1]. Subjek penelitian adalah remaja berusia 16-22 tahun yang memiliki pengalaman terkait kesehatan mental [1]. Kesehatan mental penting untuk produktivitas dan kesehatan fisik, termasuk bagi remaja yang juga rentan terhadap gangguan mental. Oleh karena itu, peningkatan pengetahuan tentang definisi, jenis, penyebab, gejala dan pencegahan gangguan kesehatan mental sangat diperlukan [3]. Individu harus lebih terbuka dan peka akan gangguan kesehatan mental disekitarnya. Individu sebagai makhluk sosial bisa saling berinteraksi untuk menjadi pendengar bagi orang yang mengalami depresi maupun stres sebagai upaya meringankan beban mental [3]. Remaja yang mengalami kesulitan dalam perilaku prososial dapat mendapatkan bantuan melalui konseling sebaya. Program ini memberikan wawasan bagi remaja dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik dengan orang lain [4]. Konseling sebaya juga menekankan pembelajaran empati, keterampilan komunikasi, serta sikap positif terhadap sesama. Untuk meningkatkan perilaku prososial, peran sekolah dan kerja sama yang solid sangat dibutuhkan guna mewujudkan remaja dengan kesehatan mental yang baik [4]. Mengelola stres dan emosi, terutama perasaan negatif seperti kemarahan dan kesedihan, merupakan hal yang penting. Salah satu cara umum adalah dengan memberi diri waktu untuk merasakan dan mengendalikan emosi tersebut. Namun, ada kalanya perasaan negatif berkembang menjadi suasana hati yang buruk yang sulit diatasi. Jika diam saja justru memperburuk mood, maka dibutuhkan *mood booster* untuk membantu mengembalikan energi dan perasaan positif [5].

Menurut Fahrina (2020), Kesehatan mental mulai perlu diperhatikan semenjak adanya kegiatan daring (pembelajaran online) karena tidak ada interaksi dengan peserta didik, siswa dapat merasa jenuh dan kehilangan minat dalam belajar

[6]. Perubahan *mood* yang cepat dan sering dapat menyebabkan remaja mengalami peralihan emosi yang tidak terkontrol antara perasaan senang dan sedih. Hal ini juga dapat memicu perilaku sedentari, impulsif, mudah tersinggung, gangguan tidur, serta merusak hubungan dengan orang-orang terdekat [6]. Carturia (2022) mengungkapkan salah satu cara untuk meningkatkan suasana hati remaja adalah dengan menggunakan media sosial. Intensitas penggunaan media sosial memiliki pengaruh yang signifikan dalam perubahan mood remaja, dengan media sosial remaja dapat tetap berinteraksi secara online [6]. Menurut Wagito (2012) konseling adalah bantuan yang diberikan kepada individu untuk menyelesaikan masalah kehidupan melalui wawancara, dengan metode yang disesuaikan dengan kondisi individu tersebut, untuk mencapai kesejahteraan hidup [7]. Sementara itu, Tolbert (2004) mendefinisikan konseling sebagai interaksi pribadi tatap muka antara dua individu, di mana konselor menggunakan keahliannya untuk membantu konseli memahami dirinya sendiri, situasi saat ini dan kemungkinan masa depan dengan tujuan memanfaatkan potensi konseli demi kesejahteraan pribadi dan masyarakat [7].

Pada tabel 2.1 memberikan penjelasan mengenai celah penelitian sebelumnya dengan tujuan untuk mengidentifikasi kekurangan yang ada. Hal ini memungkinkan peneliti menemukan ruang untuk mengembangkan studi kasus baru, yang kemudian dapat dijadikan bahan penelitian lebih lanjut terkait kasus dan masalah yang serupa.

Tabel 2.1 Celah Penelitian

No	Insight	Hasil	Metode	Batasan	Kutipan
1	Fokus pada kesehatan mental dan dukungan sosial di kalangan remaja di sekolah. Menekankan dampak	Mayoritas responden memiliki perilaku normal, emosi, dan keterampilan sosial. Beberapa responden menunjukkan tingkat batas atau	Konseling sebaya, pendidikan karakter dan penelitian tentang dukungan sosial dari teman sebaya dan	Fokus terbatas pada keterlibatan orang tua dalam dukungan kesehatan mental dan kurangnya	[4]

	hubungan teman sebaya pada kesehatan mental remaja.	abnormal dalam aspek-aspek tertentu	dampaknya terhadap kesehatan mental	penekanan pada dampak media sosial pada remaja.	
2	Desain penelitian yang lebih tinggi dalam mendeteksi mood pengguna dan memberikan variabel baru yg dapat mempengaruhi mood dengan populasi lebih banyak. Seperti penyediaan e-konseling dan fitur lain untuk deteksi mood.	Terdapat hubungan signifikan antara intensitas penggunaan media sosial dengan perubahan mood.	Non eksperimental corelasional dengan pendekatan cross sectional.	Kurangnya aplikasi yang mempermudah untuk deteksi mood, hanya disediakan fungsi media sosial sebagai kontrol mood.	[6]
3	Penyediaan media yang dapat mempermudah kegiatan konseling yang dapat diakses oleh semua pengguna tanpa ada batasan usia maupun komunitas.	Kegiatan konseling sebaya efektif dalam upaya penguatan kesehatan mental suatu komunitas.	Quasi-eksperimen dengan desain one group pretest-posttest.	Kegiatan konseling seharusnya dilakukan kepada semua individu tanpa terkecuali dengan tidak ada batasan usia dan tanpa perlu dalam	[9]

	Seperti aplikasi e-kondiang dengan fitur” yang mudah dipahami pengguna.			suatu komunitas. Konseling seharusnya juga dapat dilakukan secara online tidak harus face to face	
--	---	--	--	---	--

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Kesehatan Mental Remaja

Kesehatan mental remaja adalah aspek kritis dalam perkembangan individu yang memengaruhi berbagai domain kehidupan seperti pendidikan, hubungan sosial dan kesehatan fisik. Penelitian menunjukkan bahwa gangguan kesehatan mental seperti depresi dan kecemasan sangat umum terjadi pada remaja [3]. Kesehatan mental yang baik pada remaja mendukung kemampuan mereka untuk mengatasi stres, berhubungan dengan orang lain dan membuat keputusan yang sehat [4].

Penelitian yang dilakukan oleh Gamble (2020) mengungkapkan bahwa penyakit mental seperti depresi, *skizofrenia*, gangguan bipolar, kecemasan, dan psikosis lainnya dapat dialami oleh individu berusia 10-24 tahun, yang sering berujung pada tindakan menyakiti diri sendiri hingga kematian, termasuk kasus bunuh diri di kalangan mahasiswa lalu Gamble (2020) menekankan pentingnya aplikasi kesehatan mental yang menyediakan opsi bagi individu yang tidak ingin berkonsultasi langsung dengan dokter tentang masalah pribadi yang dialami [1]. Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa masa remaja adalah periode transisi yang berdampak pada berbagai masalah kesehatan jiwa, seperti konflik dengan orang tua dan kecemasan, serta depresi [4].

2.2.2 Kemudahan Remaja Untuk Mencari Mood Booster

Pengelolaan stres melalui aktivitas *mood booster* adalah metode yang digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan mental, aktivitas seperti olahraga, hobi, dan interaksi sosial terbukti efektif dalam mengurangi tingkat stres dan

meningkatkan suasana hati [5]. Orang yang rutin berolahraga tidak akan mudah marah, karena mereka memiliki cara untuk menyalurkan emosi saat mengalami suasana hati yang buruk, ada berbagai jenis olahraga yang bisa dicoba untuk meningkatkan *mood*, seperti latihan beban, kardio, olahraga tim, dan aerobik, yang semuanya dianggap efektif dalam memperbaiki suasana hati [5].

Pada rentang usia remaja (15-24 tahun), sekitar 6,2% mengalami stres [3]. Depresi berat seringkali meningkatkan risiko perilaku menyakiti diri sendiri dan bunuh diri. Diperkirakan 80-90% kasus bunuh diri disebabkan oleh depresi dan kecemasan [3]. Beberapa orang memilih melakukan aktivitas yang mereka sukai seperti hobi, bermain dengan teman, mendengarkan musik, melakukan kegiatan refreshing, serta berbagi cerita dengan orang lain untuk meringankan beban stres pada remaja. Menurut Rachmawati (2020) banyak platform yang menawarkan layanan konsultasi daring, baik yang berbayar maupun gratis selain itu, beberapa puskesmas juga menyediakan layanan konsultasi psikologi, baik gratis maupun berbayar dengan biaya yang terjangkau [3].

2.2.3 Tingkat Kemudahan Remaja Untuk Berkonsultasi Ke Psikolog

Konseling merupakan interaksi langsung antara dua individu, di mana seorang konselor dengan keterampilan khususnya membantu konseli dalam memahami diri sendiri, situasi saat ini, serta potensi yang dapat dikembangkan untuk masa depan. Proses ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pribadi maupun sosial. Selain itu, konseli juga dapat belajar cara mengatasi permasalahan dan mengidentifikasi kebutuhan yang mungkin muncul di kemudian hari [7]. Kegiatan konseling seharusnya dilakukan kepada semua individu tanpa terkecuali dengan tidak ada batasan usia dan tanpa perlu dalam suatu komunitas. Konseling seharusnya juga dapat dilakukan secara online tidak harus face to face [9].

Dalam Menentukan psikolog yang tepat tentunya kita harus memahami terlebih dahulu kita perlu memahami kondisi kesehatan mental yang dialami sehingga kita dapat menentukan karakteristik psikolog yang sesuai [14]. Berikut beberapa tips untuk memilih psikolog yang dibutuhkan :

1. Mengecek biro-biro psikologi atau konsultan psikologi tempat psikolog itu praktik. Bisa dilakukan pengecekan di media sosial dan bisa cek juga di google.

biro psikologi yang cukup baik kemungkinan besar mengisi website atau akun media sosialnya dengan konten-konten positif tentu dari sumber-sumber yang jelas. Biro-biro psikologi yang bisa dipastikan terpercaya juga terdaftar di HIMPSI

2. Pertimbangkan layanan yang nyaman dan efektif.

Perkembangan teknologi membuatmu tidak perlu bertatap muka dengan psikolog atau psikiater. Kamu bisa berkonsultasi daring lewat video call atau chat. Cara ini memang efisien secara waktu, tetapi sensasinya tentu berbeda dengan konsultasi tatap muka. Kenali kebutuhanmu sebelum memilih psikolog

3. Kenali latar belakang psikolog

Mengetahui latar belakang psikolog bertujuan untuk menyesuaikan pendekatan yang biasa digunakan oleh psikolog dengan keluhan yang kamu hadapi. Metode terapi yang akan digunakan juga ditentukan berdasarkan masalah pasien dan pengalaman psikolog.

4. Pilih psikolog yang kooperatif.

Durasi dan jam praktik yang tersedia bisa sangat terbatas apabila psikolog sedang menangani banyak pasien. Kamu perlu mempertimbangkan ketersediaan jadwal konsultasi sebelum memilih psikolog yang tepat. Misalnya, layanan konsultasi hanya bisa dilakukan saat jam kerja atau di luar jam kerja.

Untuk mengatasi masalah kesehatan mental di kalangan remaja dan mahasiswa, sangat penting untuk mengembangkan aplikasi kesehatan mental yang komprehensif dan aman. Aplikasi tersebut harus mencakup fitur-fitur seperti meditasi, tes kesehatan mental dan konsultasi dengan profesional [10].

2.3 UX Journey

Metode UX Journey digunakan untuk memahami dan merancang pengalaman pengguna yang optimal dalam pengembangan aplikasi kesehatan mental. Metode ini berfokus pada kebutuhan dan masalah pengguna, serta bagaimana solusi desain dapat memberikan nilai yang signifikan bagi mereka [13]. Aplikasi kesehatan mental remaja adalah solusi teknologi yang dirancang untuk meningkatkan kualitas hidup remaja dengan memberikan akses mudah ke informasi kesehatan mental, monitoring kondisi emosional, dan koordinasi perawatan dengan tim kesehatan, aplikasi ini mencakup penemuan melalui promosi atau rekomendasi,

pendaftaran yang sederhana, eksplorasi fitur seperti *mood tracking* dan meditasi, serta interaksi dengan profesional kesehatan mental selain itu aplikasi memantau kondisi emosional pengguna, menyesuaikan konten berdasarkan data, dan menggunakan gamifikasi untuk menjaga keterlibatan [13]. Dengan pendekatan ini, aplikasi dapat meningkatkan kualitas hidup remaja dan mengurangi beban sistem perawatan kesehatan [13]. Dalam UX Journey ada 4 fase yang harus dilewati yaitu *discover*, *explore*, *test* dan *listen* [13]. Setiap aktivitas menampilkan kegiatan tambahan yang menerapkan teknik pengalaman pengguna untuk menyediakan berbagai strategi yang konsisten dan efektif. Misalnya, proses *Discover* melibatkan penentuan dengan tepat orang-orang yang akan menggunakan perangkat lunak, sementara *Explore* melibatkan ekstraksi keterlibatan pengguna dengan perangkat lunak. *Test* berfokus pada verifikasi bahwa solusi desain memenuhi kebutuhan pengguna, dan *Listen* menawarkan penilaian umpan balik pasar setelah peluncuran produk, berfungsi sebagai tolok ukur untuk pengembangan produk [13].

2.4 Konteks Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam konteks pengembangan aplikasi kesehatan mental untuk remaja dan mahasiswa. Fokusnya adalah pada bagaimana aplikasi ini dapat membantu mengelola stres dan depresi melalui fitur-fitur seperti meditasi, latihan pernapasan, dan konseling online. Tabel 2.2 merupakan analisa persaingan yang dilakukan guna mengembangkan solusi desain aplikasi “Kesehatan Mental” sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Tabel 2.2 Competitor Analysis

Kompetitor	Penjelasan	Literatur
Direct	Alodokter	Alodokter, platform kesehatan terlengkap di Asia Tenggara, menawarkan 5 fitur utama bagi masyarakat Indonesia: chat bersama dokter, janji konsultasi dan pencarian rumah sakit, artikel kesehatan dalam bahasa Indonesia, perlindungan kesehatan tambahan, dan kemudahan berbelanja [15]

		kebutuhan kesehatan. Mereka juga memiliki platform khusus, Alomedika, untuk dokter guna mendukung pertukaran informasi medis dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Indonesia.	
	Halodoc	Halodoc menyajikan beragam layanan kepada penggunanya melalui platformnya, yang dapat dikelola, disesuaikan dan diperbarui dari waktu ke waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Layanan utamanya meliputi fitur seperti chat dengan dokter, toko kesehatan, membuat janji di rumah sakit atau offline, dan layanan home lab. Selain itu, terdapat layanan khusus seperti bidan, tes COVID-19, perawatan kanker, diabetes, kesehatan jantung, mental, seksual, kulit, hewan, parenting, dan imunisasi. Adapun penunjang kesehatan mencakup fitur-fitur seperti langganan, asuransi, proteksi kesehatan, kalender menstruasi, kalkulator BMI, kalender kehamilan, risiko jantung, diabetes, pengingat obat, serta tes depresi dan kecemasan.	[16]
Indirect	Talkspace	Talkspace adalah layanan terapi online yang menghubungkan pengguna dengan terapis berlisensi	[17]

		melalui pesan pribadi atau sesi langsung. Mereka menawarkan dukungan harian selama lima hari seminggu dengan paket yang mencakup pesan asinkron. Didirikan untuk menghilangkan stigma terhadap kesehatan mental, Talkspace telah membantu lebih dari satu juta orang dalam pertumbuhan dan pemulihan.	
--	--	---	--

Ulasan lengkap dari semua *direct* dan *indirect competitor* dapat dilihat pada Lampiran 1.

2.5 Studi Kelayakan

Studi kelayakan ini menggunakan analisis SWOT, yang berfungsi sebagai alat metodologis untuk memeriksa perencanaan strategis, memfasilitasi identifikasi faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman) yang penting untuk keberlanjutan, pemeliharaan, pertumbuhan, dan kemajuan perusahaan [18].

Dalam konteks ini, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pasar perusahaan dari sudut pandang kliennya, menggunakan analisis SWOT [18]. Eksplorasi Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman (SWOT) yang terkait dengan sistem perusahaan telah mendapatkan daya tarik yang cukup besar di antara para sarjana dan perusahaan besar [19]. Banyak perusahaan melakukan analisis SWOT sebagai bagian dari proses perencanaan strategis mereka [19]. Dalam kerangka ekosistem digital, operasionalisasi SWOT di jelaskan bagaimana pengerjaan SWOT mulai dari jurnal seperti menganalisis integrasi pasar dalam ekosistem bisnis, disandingkan dengan aplikasi pesaing atau aplikasi competitor [19]. Model SWOT menganalisis faktor internal dan eksternal untuk perencanaan strategis, serta dapat diterapkan pada pesaing dalam industri interior atau aplikasi kompetitor. Tujuannya adalah memperoleh analisis SWOT yang

mencakup kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada dalam perusahaan, seperti ditunjukkan pada Tabel 2.3.

Tabel 2. 3 SWOT Analysis

SWOT		
<i>Strength</i>	<i>Advantages</i>	Memberikan akses mudah dan cepat untuk konsultasi dengan psikolog
	<i>Uniqueness</i>	Kemampuan menyediakan layanan konsultasi sangat mudah dengan psikolog secara online
	<i>Selling Points</i>	Kemudahan akses, privasi, kenyamanan dan menghadapi tepat waktu
	<i>Skill</i>	Mampu memberikan layanan konsultasi daring, deteksi stres dan <i>mood boost</i>
	<i>Other Factors</i>	Keamanan data privasi pengguna
<i>Weakness</i>	<i>Limitations</i>	Aplikasi ini sangat bergantung pada stabilitas koneksi internet dan perangkat pengguna, yang bisa menjadi kendala jika terjadi gangguan teknis.
	<i>Lack of Effort</i>	Meskipun ada konsultasi dengan profesional, interaksi secara online mungkin tidak seefektif interaksi tatap muka dalam beberapa kasus.
	<i>Problems</i>	Adanya keterbatasan dalam mengatasi masalah kesehatan mental.
	<i>Poor Strategy</i>	Kurangnya promosi yang dilakukan sehingga banyak remaja yang tidak mengetahuinya.
<i>Opportunities</i>	<i>Improvements</i>	Meningkatkan fitur-fitur deteksi stres dan interaksi dengan psikolog.

	<i>Performance</i>	Meningkatkan kualitas layanan berdasarkan umpan balik pengguna.
	<i>Opportunities</i>	Adanya peningkatan kesadaran terhadap kesehatan mental.
	<i>Consumer Behavior</i>	Memungkinkan remaja mendapat hasil konsultasi dari permasalahan kesehatan mental.
<i>Threats</i>	<i>External Trouble</i>	Persaingan ketat dengan fitur yang serupa.
	<i>Obstacles</i>	Peraturan dan standar yang ketat terkait privasi data dan layanan kesehatan mental bisa menjadi hambatan dalam pengembangan dan operasi aplikasi.
	<i>Trends</i>	Tekanan untuk memperbaharui aplikasi dikarenakan adanya pembaharuan teknologi.

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut penelitian Kusuma (2021) Investigasi menggunakan metodologi rekayasa kualitatif dan kuantitatif [20]. Metode kualitatif digunakan untuk pengumpulan data, melibatkan wawancara dan pengamatan [20]. Selanjutnya, data kuantitatif diintegrasikan untuk mengotentikasi temuan penelitian [20]. Selama pengumpulan data, teknik wawancara terstruktur digunakan dengan individu yang mencari produk interior berdasarkan preferensi mereka [20]. Metode ini memerlukan serangkaian pertanyaan yang telah ditentukan diikuti secara konsisten oleh para peneliti [21]. Pendekatan wawancara terstruktur umumnya diadopsi dalam studi kualitatif untuk meningkatkan pemahaman pendapat, pengalaman, dan persepsi individu atau kelompok tertentu tentang subjek penelitian [21].

2.7 Validasi dan Verifikasi

Dalam studi yang melibatkan pengujian validasi dan verifikasi, tujuan validasi adalah untuk mencapai penerimaan atau persetujuan resmi, terutama setelah pemeriksaan menyeluruh [21]. Pemanfaatan kriteria penerimaan sangat

penting untuk mengukur atau menetapkan nilai komprehensif dari aspek tertentu [21]. Validasi adalah tindakan menilai suatu sistem atau komponen pada akhir proses pengembangan untuk memastikan kepatuhannya dengan kriteria tertentu ini melibatkan konfirmasi bahwa program yang dijalankan selaras dengan antisipasi pengguna [22]. Selama tahap verifikasi, yang bertujuan untuk menetapkan keberadaan atau kebenaran sesuatu atau untuk memverifikasi keakuratannya, pemanfaatan metrik kebutuhan pengguna dirancang untuk mengevaluasi dan mengukur kepuasan pengguna [21]. Selain itu, verifikasi menjamin bahwa informasi dan bukti yang digunakan sebagai dasar penulisan bukanlah fiksi atau ilusi, tetapi didasarkan pada fakta dan kutipan dari sumber terkemuka di bidang yang relevan [23].

Acceptance Criteria adalah kriteria yang harus dipenuhi oleh perangkat lunak untuk memastikan bahwa persyaratan pengguna terpenuhi serta perangkat lunak dapat digunakan secara efektif dan efisien [24]. Selain itu, *User Requirement Metric* merupakan parameter yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur dalam perangkat lunak [25]. A/B Testing, juga dikenal sebagai A/B/n Testing, adalah metode untuk membandingkan kinerja berbagai strategi dengan menggunakan indikator objektif untuk menentukan strategi terbaik [25]. Selain itu, penggunaan *Use Case Logic* berfungsi sebagai teknik untuk mensistematisasikan akurasi dalam mendefinisikan hubungan antara berbagai *Use Case Model* [26]. *Use Case Model* sendiri merupakan komponen dari *Unified Modeling Language*, yang berfungsi sebagai bahasa visual semi-formal dan sering diadopsi sebagai standar dalam penggambaran sistem perangkat lunak berorientasi objek [26].